ESTIMATES

Hazardous Materials Information Review Commission Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/41-2003
ISBN 0-660-62392-7

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Hazardous Materials Information Review Commission

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

104-06499/

Departmental Performance Report

For the period ending March 31, 2003

A. Anne McLellan
Minister of Health

Canada

Table of Contents

I. The President's Message 1

II. The Context for Our Performance 2

III. The Commission's Strategic Outcomes 6
1. Client services 7
2. Material safety data sheets compliance 14
3. Dispute resolution 19

Annex: Financial Performance 23

I. The President's Message

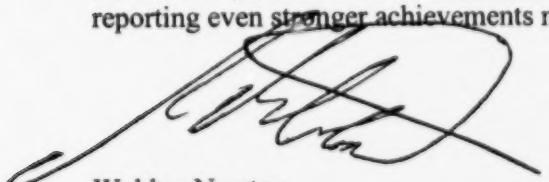
Our *Report on Plans and Priorities* for 2002–2003 discussed the outcomes that we planned to achieve during this past year. This *Performance Report* to Parliament and Canadians describes our main achievements in reaching those outcomes—long-term benefits for all Canadians that are at the heart of our work.

Ours is a very small organization, but we believe that we make distinct contributions to Canada's occupational health and safety and to the success of businesses. We safeguard the right of workers to know about the hazardous materials they deal with in the workplace, and we uphold the right of chemical companies and employers to protect trade secrets.

This has been a year of consolidation and modest improvements. Our highest priority is to reduce the backlog of work that unexpectedly built up from 1999 through 2001. After less than promising progress last year, our new plans for eliminating the backlog are starting to bear fruit. We processed 162% more claims from companies to protect trade secrets than we did last year, and we reduced the backlog by 12%. The internal renewal program that we completed two years ago continues to produce sound results, especially in the efficiency and professionalism of our staff.

During the year we also improved the relevance, timeliness and clarity of the information we report. This *Performance Report* reflects our efforts to offer balanced and reliable assessments of our day-to-day work, and to describe our performance in the context of our commitments.

I am proud of our highly qualified staff, who have worked exceptionally hard to produce the results in this report. I am confident that their dedication and enterprising spirit will continue to yield benefits for Canadian workers and companies, and I look forward to reporting even stronger achievements next year.



Weldon Newton
President and Chief Executive Officer

II. The Context for Our Performance

The Hazardous Materials Information Review Commission is committed to providing three strategic outcomes for Canadians:

- protection of valid confidential business information concerning suppliers' and employers' hazardous products
- workers who are knowledgeable about the health and safety hazards of exposure to chemicals found in products associated with claims for exemption, and
- a system that resolves disputes in a fair, efficient and cost-effective manner.

The health of Canadian society—and Canada's economic success—depend on the health and well-being of individuals and communities. *Canada's Performance 2002*, the annual government-wide report on performance, includes occupational health and safety services and protection from preventable risks in its analysis of federal organizations working to improve the health of Canadians. The Commission's work contributes to these aims by helping Canadian employees to know about the safe handling of hazardous chemical products they encounter in the workplace. At the same time we contribute to the competitiveness of companies in Canada by allowing them to protect trade secrets associated with those products.

Factors influencing our performance

The essence of our work is deciding on companies' claims for exemption from publicly identifying certain ingredients in controlled—that is, hazardous—products. The volume and complexity of claims that we receive, however, is unpredictable from year to year. We deal with well over 100 companies, and approximately 40% of the claims come from companies in the United States. This unpredictability can and does have direct effects on our planning, staff workloads and the timeliness of our service.

A second important factor is the variable accuracy and completeness of information supplied by companies with their claims. The handling and storage of hazardous chemicals in the workplace is controlled by the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS), a wide array of legislation, regulations and procedures established through a consensus among labour, industry, provincial and territorial governments, and the federal government. The system requires that manufacturers, suppliers and employers provide employees with information on the hazards of materials produced, sold, or used in Canadian workplaces—through worker education programs, product labels and material safety data sheets (MSDSs). One of our jobs is to decide whether MSDSs and some labels comply with the law and regulations by disclosing all hazardous ingredients in a product, their toxicological properties, any safety precautions workers need to take when using the product, and the treatment required in the case of exposure. Over the past decade, the average annual number of deficiencies that we have identified in the MSDSs has ranged from 6.3 to 11.9 per claim—a variability over which we have no control, but which directly affects the timeliness of our service.

To reduce the risk to the health and safety of Canadian employees posed by inaccurate MSDSs, our evaluation staff must be highly qualified: for example, a degree in biology or toxicology with experience in evaluating hazardous chemicals. The labour market availability of potential staff with these qualifications is low, affecting our ability to recruit additional staff to reduce our backlog of claims.

A related factor is the length of time it can take us to train a new employee so that he or she is qualified to screen, assess and evaluate claims: up to a year. The potential commercial and health-and-safety risks of employees' decisions mean that our in-house familiarization and training efforts must be as comprehensive as possible.

Because of the highly technical nature of much of our work, statutory or regulatory changes may be necessary before we can streamline some of our procedures. The lengthy processes required for making these legal changes affect our ability to respond quickly to shifting demand for our services.

> This symbol of a computer mouse indicates that more detailed information is available on our Web site (http://www.hmirc-ccrmd.gc.ca) or on another relevant Web site.

For more information on the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS), CLICK http://www.hc-sc.gc.ca/hecs-sesc/whmis/.

Strategic relationships

The co-operation of two partners was helpful in achieving our strategic outcomes successfully, although the federal financial resources involved are not large. In our discussion of strategic outcomes in section III, we identify the specific contributions of each.

Measuring our performance

This *Performance Report* for 2002–2003 discusses our performance for all the commitments we made in our matching *Report on Plans and Priorities* for 2002–2003. That *Report on Plans and Priorities* included an excessively high degree of detail about our planned activities (as does our already published *Report on Plans and Priorities* for 2003–2004, on which we will report next year). In accordance with the new reporting principles of the Auditor General and the Treasury Board of Canada, our future *Reports on Plans and Priorities* will focus more directly on benefits to Canadians.

Relationship of our strategic outcomes to our workflow and performance

Our three strategic outcomes—and hence our performance-measurement strategies—are closely related to the main aspects of our work. To provide a context for the various

methodologies we use to evaluate our performance, we are including this sequential description of the relationship:

- *client services*: after a company sends in a claim for exemption, a client services officer verifies that it is complete and then registers it. After receiving a formal document containing the advice of a scientific evaluator on the MSDS information, a screening officer completes a preliminary assessment of the MSDS, taking the evaluator's advice into consideration.
- *material safety data sheet compliance*: a scientific evaluator reviews the product's MSDS—and in certain cases, its label—for accuracy and completeness. This involves evaluating the hazards posed by the controlled product and each of its ingredients (including toxicological hazards), using information reported in scientific literature. The evaluator then summarizes his or her findings and recommendations in an advice document for the screening officer, who then proceeds to decide on the compliance of the MSDS, and issue any corrective orders necessary. At all times we refer to a trade secret ingredient solely by the name—the generic chemical identity—used by the claimant to mask the ingredient's true identity.
- *dispute resolution*: to avoid conflicts and identify problems before they become intractable, we designed the claim review process to maximize communication between our clients and staff, particularly in the early stages. The company has two opportunities to respond to the screening officer: to discuss the results of the preliminary assessment and the advice document, and to comment on the draft order. If a client is still dissatisfied with the screening officer's order and decision, the client may file for a formal appeal, which will be heard by an independent appeal board convened by the Commission's Chief Appeals Officer. Both a notice of appeal and the appeal board's decision are published in the *Canada Gazette*. The client can proceed further by applying to the Federal Court of Canada for a judicial review.

Detailed performance-measurement methodology

Our previous *Performance Reports* did not make full use of evidence-based performance information, either because we had not refined our existing information or because we were still developing effective indicators of performance. Although much remains to be accomplished with performance measurement, this report reflects the progress we have made during the past year.

We use a variety of methodologies for reporting results to senior management, Parliament and the public:

1. Client services

- information and assistance: manually tracking enquiries against service standards; automated tracking of Web use
- registering claims: electronically tracking applications against service standards

- processing claims: electronically tracking and maintaining statistics on registered claims as they proceed through the various stages of decision/order making
- cost recovery: automated monitoring of financial information from fees received
- evaluation of client services: mail-out survey of a sample of clients

2. *Material safety data sheets compliance*

- claims backlog: monthly monitoring and compiling an annual report to the Treasury Board Secretariat
- violations in MSDSs: monitoring the absolute and average number of violations, and the kinds of violations
- staff efficiency: electronically tracking staff time spent on various elements of processing claims
- decision-making by screening officers

3. *Dispute resolution*

- monitoring the number of appeals and the timeliness of turnaround
- assessing the outcomes of appeals and disputes, to identify any processing error or deficiency
- analysing the reasons in any decision of an appeal board that reverses a screening officer's decisions.

The Commission's highest priority

Our *Report on Plans and Priorities* for 2002–2003 established reducing our large backlog of claims for exemption as our highest priority. We discuss our progress in the second section of our strategic outcomes, on *Material safety data sheet compliance*.

For more information on our mandate, roles and responsibilities, see our *Report on Plans and Priorities* and *Departmental Performance Report* at http://www.hmirc-ccrmd.gc.ca/english/publication/estimates.shtml.

III. The Commission's Strategic Outcomes

Government-wide initiatives and federal public service priorities

During 2002–2003, we continued our work on five government-wide initiatives and federal public service priorities:

- *Government of Canada On Line*: Our Web site contains information about our services, our *Information Bulletins* and other publications, and information about new developments such as the 2002 revised fee structure. Clients can download application forms and guides. We are completing our plans for relaunching the site next year in a form that will make it easier to understand and use.
- *Modern Comptrollership*: To serve as the basis of our action plan, in 2002–2003 we commissioned a modern comptrollership capacity assessment. Using the capacity-check model of the Treasury Board Secretariat, the assessors found that we are well on the way to integrating modern comptrollership principles within the Commission. They attributed this progress in large part to our extensive three-year renewal effort from 1998–1999 to 2000–2001: for example, we put in place a new culture of service delivery, accountability in operations and modern administration. They noted that we demonstrated strengths in managing client relationships, measuring client satisfaction and the quality of our external reporting. Three broad areas that show some elements of good management practice are strategic leadership, integrated performance information and motivated staff, although we should develop better financial, evaluative and cost-management information, integrated risk management, and management tools and techniques, among others.
- *Reinforcing our commitment to official languages*: Senior management at the Commission is committed to the Official Languages Program. We provide our *Annual Review of Official Languages* to the Treasury Board Secretariat, the Commissioner of Official Languages, and the Clerks of the House of Commons Standing Committee on Official Languages and the Senate Standing Committee on Official Languages. We encourage the use of both official languages in our staff meetings and electronic messages, and our signage and Web site are bilingual.
- *Building our learning capacity*: We encourage all our staff to take courses and attend conferences that offer either specialized scientific knowledge or public service skills and knowledge. Aside from mandatory language training, some staff attended short courses during the year—some took more than one course—on topics ranging from respiratory toxicology and workplace chemical exposure standards to management skills and techniques for new supervisors. In two cases an entire division attended workshops. Fourteen staff members also attended conferences sponsored by scientific and professional associations.

- *Increasing diversity*: The Commission is committed to becoming a more representative and inclusive workplace. Because we are a very small agency, the proportion of our staff among the four groups designated by the *Employment Equity Act* can vary significantly with the addition or departure of even a single employee. Nevertheless the following statistics give an indication of our compliance with that Act (the figures for the Public Service of Canada and for labour force availability are the most recent available):

The diversity of the Commission's workforce

Designated group	**Hazardous Materials Information Review Commission, 2002–2003**	Public Service of Canada, 2001–2002	Labour force availability, 2000–2001
Women	**51.9%**	52.1%	48.7%
Aboriginal peoples	**0%**	3.6%	1.7%
Persons with disabilities	**3.7%**	5.1%	4.8%
Persons in a visible minority group	**7.4%**	6.1%	8.7%

Sources: Treasury Board Secretariat, *Employment Equity in the Federal Public Service, 2001–2002*; Public Service Commission, *2001–2002 Annual Report*.

1. Client services

To protect valid confidential business information concerning suppliers' or employers' hazardous products

Context and background

Our client services staff administer the process for registering claims filed by suppliers and employers who wish to protect confidential business information under the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS). We also provide information and guidance to suppliers, distributors, producers, employers and other stakeholders about regulatory requirements and the Commission's mandate and procedures.

We formally register claims for exemption, issue registry numbers, and safeguard the security of all claim-related information. Claim registration allows a company to import or sell its product until such time as the validity of the claim for exemption is

determined—an approach that minimizes commercial disruptions. To give any affected party an opportunity to make a representation to us about a claim, we regularly publish a public notice of filing of claims in the *Canada Gazette*. A screening officer then reviews the claim in light of the *Hazardous Materials Information Review Act* and its Regulations, takes into account any representations from affected parties, and decides whether the claim is valid. The Commission publishes notices of its decisions and orders on claims for exemption regularly in the *Canada Gazette*.

During 2002–2003, our client services were aided by the Canadian Centre for Occupational Health and Safety and by Transport Canada, both of which assisted us in distributing information about our services at a trade show.

The *Hazardous Materials Information Review Act* is available at http://laws.justice.gc.ca/en/H-2.7/, and its Regulations are at http://laws.justice.gc.ca/en/H-2.7/SOR-88-456/. For information about the Canadian Centre for Occupational Health and Safety, CLICK http://www.ccohs.ca/.

Resources used

	($ thousands)	Full-time equivalents
Planned spending	691	8
Total authorities	691	8
Actuals	691	8

- *Planned spending*: the amount we planned to spend at the beginning of the fiscal year
- *Total authorities*: the additional spending required to reflect changing priorities and unforeseen events
- *Actuals:* the amount we actually spent
- *Full-time equivalents*: staff requirements are measured in terms of the FTE, which is based on the length of time that an employee works during each week of the year. It is calculated from the number of assigned hours actually worked, divided by the scheduled hours of work.

Outcomes achieved

1. Client services: Summary of performance against plans	
2002–2003 *Report on Plans and Priorities* commitments	**2002–2003 performance**
Decide on the validity of claims for exemption, at a time concurrent with the determination of the compliance of the MSDS associated with the claim	Achieved
Respond to telephone enquiries within 48 hours and to written enquiries within a week	Achieved
Register properly completed claims within seven days after receipt	Achieved
Offer a workshop in the 3rd quarter as a means of promoting full communication with our tripartite stakeholders (government, industry and labour) in areas such as claim processing in general and changes to the cost recovery fee structure	Not achieved
Develop opportunities for joint initiatives with our Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) partners, both in Canada and abroad, who have similar interests and objectives	Achieved
Launch a voluntary MSDS compliance program for claimants, which will afford claimants an opportunity to remedy obvious technical shortcomings in their MSDSs prior to the formal review by the screening officer	Not achieved
Upon the promulgation of regulatory amendments, implement the new cost recovery fee structure	Achieved

Propose amendments to the Hazardous Materials Information Review Regulations *to make it easier for claimants to demonstrate that certain information pertaining to their products is, in fact, a legitimate trade secret that should remain confidential*	Achieved
Conduct market studies on unfiled claims, continue with our outreach efforts directed at the chemical industry, and maintain currency with international trends	Partly achieved
Develop and enact policies and procedures designed to prevent misunderstandings and disputes between the Commission and its clients	Achieved
Work to inform other regulatory and/or registry agencies of government about our services and expertise	Partly achieved
Increase our investment in the training and development of our employees to improve their awareness of—and ability to respond to—the needs of our clients	Partly achieved

We measure our performance in delivering client services by the extent to which we:

- provide information and assistance to suppliers and employers
- issue registry numbers, and
- decide on the validity of claims for exemption.

Our performance measurement strategy is to:

- monitor the number of claims processed and the timeliness of turnaround
- monitor our performance against our service standards, and
- monitor client satisfaction.

Information and assistance

In 2002–2003 we provided information and assistance to our clients and stakeholders in four main ways:

- *telephone and written enquiries*: Our enquiries staff are trained to answer general and specific questions about our services and how to apply for a claim for exemption. We received 150 enquiries during the year. In all cases we met our service standards, which require us to respond to telephone enquiries within 48 hours and written enquires within a week.
- *our Web site*: This year we introduced computer software that allows us to track statistics on meaningful contacts with our Web site, rather than the simple count of hits that we used in earlier years. We recorded 33,152 visitors—of whom 15,585 were new—who viewed 90,812 pages and downloaded 7,627 megabytes of information. We regard this as fairly extensive use for a very small agency with a relatively specialized client base, and an indicator of the site's general usefulness to our clients. We also received positive informal feedback from clients who had visited the Web site and then contacted the Commission.
- *trade shows*: We continued our efforts at reaching out to our clients by setting up information booths at the Industrial Accident Prevention Association's Eastern Ontario Health and Safety Conference and Trade Show, held in Ottawa on October 30, 2002, and at the Nova Scotia Safety Council's 21st Annual Health and Safety Conference in Halifax on March 19–20, 2003. We have an informal arrangement with the Canadian Centre for Occupational Health and Safety to distribute each other's information packages at trade shows that only one of us can attend. At the Industrial Accident Prevention Association's Annual Conference and Trade Show in Toronto on April 22–24, 2002, both the Canadian Centre for Occupational Health and Safety and Transport Canada distributed the Commission's information, and we distributed information from the Canadian Centre for Occupational Health and Safety at the Ottawa conference and trade show.
- *e-mail to stakeholders*: We have developed a database of contacts to inform stakeholders and clients of new developments, and to increase general awareness of our place in the WHMIS. During the year, for example, we provided our Web site address to more than 1,000 international preparers of MSDSs. We used e-mail to inform our stakeholders about the changes in our fee structure, and informal comments that we received at trade shows and meetings suggest that this approach was appreciated by American and Canadian companies.

We also published our *Annual Report* for 2001–2002 (July 2002), our *Performance Report* for 2001–2002 (September 2002) and our *Report on Plans and Priorities* for 2003–2004 (February 2003).

We partly achieved our commitment to inform other regulatory and health-and-safety agencies of government about our services and expertise, through the Commission's Council of Governors. The council—which meets at least once a year—is made up of members appointed by the Governor in Council and representing workers, suppliers, employers, and the federal, provincial and territorial governments. One aspect of the

council's work is to provide information to and continuing liaison with provincial and territorial occupational health and safety agencies.

Registering claims

We registered 181 claims from 39 companies in 2002–2003, a sharp drop from the 369 and 305 claims registered in 2001–2002 and 2000–2001 respectively. We undertook an analysis to see if the drop was related to economic factors, but we found no correlation. It is too early to determine whether the lower number of submissions this year is an aberration or the beginning of a trend.

The efficiency with which we register claims is important to the commercial success of companies applying for exemptions for trade secrets—registration allows them to continue importing, distributing or selling their products. Our service standard for processing applications up to the stage of registration is no more than seven days, and on special request we can register claims within 48 hours. Both standards assume that applicants provide all the necessary information. In 2002–2003 we more than met our service standards for all complete applications: of the 181 claims, we registered 144 in two days or less and 23 between three and seven days of receipt. Of the remaining 14 claims, 13 required clarification of the information submitted by the claimants before we could issue registry numbers in 2002–2003; one claim submitted in March 2003 required further clarification, delaying its registration until the 2003–2004 fiscal year.

In the interests of transparency, we published three notices of filing in Part I of the *Canada Gazette*: on April 27, July 20 and December 14, 2002.

For the notices of filing, CLICK http://canadagazette.gc.ca/index-e.html.

Processing claims

This year we fully processed 181 registered claims, 162% more than the 69 processed in 2001–2002 and nearly 17% more than the 155 processed in 2000–2001. Processing includes the review of the MSDSs discussed below in our second strategic outcome—*Material safety data sheet compliance*—and the final granting or denying approval of claims. We published two notices of decisions and orders on 112 claims for exemption in Part I of the *Canada Gazette*: on May 18, 2002 and February 22, 2003.

For the notices of decisions and orders, CLICK http://canadagazette.gc.ca/index-e.html.

Other activities

Cost recovery

When revisions to the *Hazardous Materials Information Review Regulations* came into effect in June 2002, we instituted a new fee structure for claims. It replaces complicated

groupings with a single lower rate, lowers the fee for refiled claims, and retains the fee reduction for small business. The new fees reflect our estimate that approximately 20% of the time we spend processing a claim is related to the private benefit of the client, and 80% represents a public good for Canadians. Of the $827,000 in program costs that we directed to private-benefit activities in 2002–2003, we recovered 43% or $355,000 because of the fees. Anecdotal evidence that we have received so far, and an observable reduction in complaints about the complexity of fees, both indicate that clients are generally satisfied with the new fee structure.

Web site

In the *President's Message* and *Government On Line* sections of our *Report on Plans and Priorities*, we stated our planning intentions for our Web site in 2002–2003. We achieved one of those plans: to post new policies, regulations and procedures on the site. We posted a notice announcing the forthcoming amended *Hazardous Materials Information Review Regulations*, and once they came into force we modified the Web pages that were affected by changes and provided a hyperlink to the Regulations themselves.

We did not have the funds or staff time to carry out our other intentions:

- to continue enhancements to our Web site to educate chemical companies on how to complete a MSDS
- to build in capacity for on-line filing of claims (e-filing) and fee payment (e-commerce), or
- to provide advanced security and search capabilities, Internet forums, an electronic databank of toxicity profile summaries, a list of common MSDS errors, and templates and standard wording for MSDSs.

Regulatory changes

The new *Hazardous Materials Information Review Regulations* included provisions to make it easier for claimants to demonstrate that certain information concerning to their products is a legitimate trade secret that should remain confidential, in accordance with our commitment in our *Report on Plans and Priorities*.

Preventing disputes

Our work this year to develop and enact policies and procedures to prevent misunderstandings and disputes between the Commission and its clients is discussed below in our third strategic outcome, *Dispute resolution*.

Training

During the year our staff members attended professional development courses (some staff took more than one course), and eight took part in conferences. We partly achieved our

commitment for training and development in that the client services training budget did not increase from 2001–2002.

Evaluation of client services

Each year we conduct a mail survey of a sample of clients who have submitted a claim. Three questions ask whether the client was satisfied with the results of a request for information (if applicable), whether the claim submission was handled promptly and efficiently, and the client's overall rating of the Commission's service on a scale of 1 (unsatisfactory) to 10 (very good). In 2002–2003 we sent out questionnaires to 28 of the 39 companies that submitted claims, or 72% of our clients; 14 were returned, for a response rate of 50%. Some 85% of respondents rated our service in the top three ranks (8, 9 and 10), with nearly two-thirds giving a rating of 10. We regard the results as indicative of our service quality up to the stage of claim registration. The results can also serve as an early-warning indicator of any decline in service quality that might require management action.

Unfulfilled commitments

As the *Summary of performance against plans* table for this section shows, we were not able to start three planned projects in client services—projects listed as explicit commitments in our *Report on Plans and Priorities* for 2002–2003. While most of them involve a level of detail that is not fully appropriate for a *Performance Report* (because they concern activities rather than outcomes benefiting Canadians), nevertheless for full accountability we list the reasons we could not proceed with each:

- a workshop on claim processing and the cost recovery fee structure: we did not receive sufficient demand from businesses to warrant holding the workshop
- a voluntary material safety data sheet compliance program for claimants: delays in staffing
- market studies on unfiled claims: lack of funds and staff time.

2. Material safety data sheet compliance

To provide workers with knowledge about the health and safety hazards of exposure to chemicals found in products associated with claims for exemption

Context and background

Our Material safety data sheet compliance staff provide the Commission's scientific expertise. We help to make sure that workers know about the hazards of exposure to chemicals found in products associated with claims for exemption. We review the most

recent scientific information relevant to each product's ingredients, and evaluate the product's MSDS to make certain that it provides appropriate health and safety information and guidance to comply with the requirements of the WHMIS. In 2002–2003 our scientific evaluation was aided by the Canadian Centre for Occupational Health and Safety, which provided expert advice for consideration by our evaluators in preparing advice documents.

Combining this advice from the scientific staff with their own observations on MSDS compliance, screening officers proceed to make a decision and, where appropriate, issue an order for compliance.

Resources used

	($ thousands)	Full-time equivalents
Planned spending	2,324	26
Total authorities	2,324	26
Actuals	2,323	24

Outcomes achieved

2. Material safety data sheet compliance: Summary of performance against plans	
2002–2003 *Report on Plans and Priorities* commitments	**2002–2003 performance**
Review and verify the compliance of MSDS and, in some cases, labels, associated with claim-related hazardous products	Achieved
Eliminate cost recovery associated with MSDS compliance work done in the public interest, in the context of Treasury Board's Cost Recovery and Charging Policy	Achieved
Identify and develop opportunities for joint initiatives with WHMIS partners, both in Canada and abroad, who have similar interests and objectives	Not achieved

Increase our investment in the training and development of our staff to ensure that they remain current on scientific and toxicological developments in the field of workplace chemical health and safety and are able to provide a high standard of service	Achieved
Propose amendments to the Hazardous Materials Information Review Act *to allow screening officers to enter into a Compliance Measures Agreement with claimants*	Achieved
Continue to be proactive in WHMIS tripartite policy and interpretation analysis and development, and do more to communicate the results to claimants and the chemical industry as a whole.	Not achieved

We measure our performance by the extent to which we find that MSDSs and labels are compliant, and if we find non-compliance, screening officers issue formal orders to bring about corrections. Our performance measurement strategy is to:

- monitor compliance rates and the reasons for non-compliance, and
- analyse any decisions of appeal boards.

Compliance of MSDSs and labels

During 2002–2003, only three of the 181 MSDSs that we reviewed were compliant in all respects with the requirements of the WHMIS. Among the other 178, we identified 2,159 specific violations, 400% more than the 432 violations among 69 claims that we identified in 2001–2002, and 49% more than the 1,450 violations among 155 claims that we identified in 2000–2001.

The average number of violations among all claims this year (11.9) was the highest level since we began collecting statistics eight years ago. The previous high was 10.1 violations per claim, in 1994–1995. In 2001–2002 and 2000–2001 the rates were 6.3 and 9.4 violations per claim, respectively. Over the nine years from 1994–1995 to 2002–2003, the total average violations per claim was 9.

We identified the five major categories of violation occurrences as toxicological properties (884), hazardous ingredients (368), format or wording (248), first aid measures (221) and fire or explosion hazard (186). Toxicological properties and hazardous ingredients violations also topped the lists in the previous two years.

These three sets of data strongly suggest that:

- the number of violations in an average claim cannot be predicted from year to year, a fluctuation that significantly affects our workload planning and hence our plans for reducing the backlog of claims in any given year
- the number and proportion of MSDSs with inaccurate information far exceed those without any violations, highlighting the necessity of unceasing care and vigilance by our scientific evaluators and screening officers, and
- the seriousness of the main categories of violations can have a direct bearing on the health and safety of Canadian workers, again highlighting the importance of the Commission's overall mandate.

No product labels required evaluation during 2002–2003.

To monitor the efficiency of our staff in processing claims, we set targets in our internal work plan for the number of claims we hope to process, and we use computerized tracking to determine the amount of staff time spent on various elements of processing. We are continuing our work to develop meaningful indicators of effectiveness, which will take into account a variety of variables (some over which we have no control) which ultimately impact on the effectiveness of our work .

Statistics on deficiencies in MSDSs appear in our *Annual Report* for 2001–2002 and for 2002–2003, at table 1 (MSDS Violations, and claims statistics); CLICK http://www.hmirc-ccrmd.gc.ca/english/publication/annual.shtml.

Reducing the backlog of claims

All the claims we processed in 2002–2003 came from our existing backlog: that is, they had been submitted before this fiscal year. Reducing the claims backlog is our highest priority. The backlog began in 1999–2000, when the number of claims we received unexpectedly jumped to 394—113% higher than the average of 185 claims we received annually for the previous five years. Coupled with the 305 claims received in 2000–2001, we faced a backlog of 725 claims. With additional resources to hire more screening officers and evaluators, and with the approval of the Treasury Board, we instituted a five-year backlog reduction plan that began in April 2001. We reported in our *Report on Plans and Priorities* for 2002–2003 that we anticipated increasing the number of claims processed annually during the five-year planning period from 200 to a high of 425 in the third year, and to eliminate the backlog by the end of the fifth year, 2005–2006. Within less than a year we realized that our plan would not succeed, mainly because of the labour-market shortage of appropriately skilled potential employees and the unexpected increase in the number of new claims. At the end of 2001–2002 the backlog stood at 951, its highest point.

As we reported in our *Performance Report* for 2001–2002, during that fiscal year we started a detailed review of the five-year backlog reduction plan. We also noted that to reduce the volume of unprocessed claims to a reasonable level over the next five years, our resources would have to be increased to an output capacity of approximately 500 claims annually. The Treasury Board authorized some additional funding in January 2003, starting in fiscal 2003–2004, when we expect to finish our revised estimates for substantially reducing the backlog.

In 2002–2003 we have been able to reduce the backlog by 12%, to 835. Our efforts have been helped by two unpredictable factors: compared to the previous year, a 48% reduction in the number of new claims, and a 59% increase in the number of claims withdrawn. Although this year's reduction is not dramatic, we have been able to prevent any increase in the backlog level during the year.

We track the status of the claims backlog monthly, and report on our progress annually to the Treasury Board Secretariat.

Other activities

Training

Continuing professional education is important for our evaluators and screening officers, because of constant new developments in toxicology and chemical hazards. During 2002–2003 our staff members attended 10 courses and six conferences. Scientific staff also attended a workshop on workplace chemical exposure standards. The Material safety data sheet compliance budget for training and development increased from 2001–2002.

Cost recovery

Our cost recovery work, one of our commitments for this area, is discussed above under *Other activities* in our first strategic outcome, *Client Services*.

Legislative changes

We finished drafting a Memorandum to Cabinet proposing changes to the *Hazardous Materials Information Review Act*, including changes concerning compliance agreements (one of our commitments for this area). The legislative process, if the proposals are accepted, can take up to two years.

Unfulfilled commitment

The *Summary of performance against plans* table for this section indicates one project in scientific evaluation we were not able to start: joint initiatives with WHMIS partners. We did not identify any policy or interpretation issues that required resolution or communication.

3. Dispute resolution

To provide a system that resolves disputes in a fair, efficient and cost-effective manner

Context and background

The Commission's dispute resolution staff provide all parties involved in a claim with a range of options for dealing with any issues that may arise from our decisions and orders. We identify and resolve problems and complaints before a formal appeal becomes necessary.

In 2002–2003, no strategic relationships with other agencies and departments were necessary.

Resources used

	($ thousands)	Full-time equivalents
Planned spending	438	2
Total authorities	438	2
Actuals	438	2

Outcomes achieved

3. Dispute resolution: Summary of performance against plans	
2002–2003 *Report on Plans and Priorities* commitments	**2002–2003 performance**
Convene independent tripartite boards to hear appeals and resolve disputes that arise from any of our orders and decisions	Not applicable
Establish timetables, based on best practices and reasonable expectations, for the delivery of our services	Not achieved

Establish a complaint management system to deal with service complaints	Not achieved
Systematically analyse decisions and orders of the Commission that have been successfully appealed to ensure that we are consistent in our decision making	Not achieved
Solicit feedback from our clients and share innovations and best practices related to the adjudicative/hearing process, in order to improve our services	Not applicable
Further improve and streamline the screening process by providing claimants with information about the Commission and its operations, especially the screening and appeal processes	Not achieved
Briefing claimants better at the pre-assessment stage on claims-related issues, including recent procedural changes and the voluntary compliance option	Partly achieved
Further improve and streamline the appeal process by reviewing the appointment of appeal boards	Not achieved
Develop guidelines to assist appeal board members during procedural conferences	Not achieved
Create a procedural manual for appeal board members	Not achieved
Provide appeal board members with formal training regarding appeals and tribunals	Not applicable
Develop guidelines for the content of the screening officer's Record	Not achieved
Develop evaluation and monitoring tools to assess the quality of our services and the effectiveness of the changes we've implemented under the dispute resolution program	Not achieved

Develop evaluation and monitoring tools to assess the quality of our services and the effectiveness of the changes we've implemented under the dispute resolution program	Not achieved
Propose amendments to the statute to allow the Commission to play a role in appeal hearings (for example, to clarify factual information)	Achieved
Seek additional funding from the Justice Canada dispute resolution fund in order to develop guidelines and training plan for the implementation of the dispute resolution process	Not applicable
Seek additional funding from the Justice Canada dispute resolution fund in order to design and develop a course outline and course material	Not achieved
Seek additional funding from the Justice Canada dispute resolution fund in order to train staff, nominees and members to deal with dispute resolution process and related issues	Not achieved

We measure our performance by the extent to which we convene independent tripartite boards to hear appeals and disputes from claimants and affected parties on decisions and orders of the Commission. Our performance measurement strategy is to:

- monitor the number of appeals and the timeliness of turnaround, and
- assess the outcomes of appeals and disputes.

Appeals

For the fourth consecutive year the Commission received no appeals, although we continued to be prepared to administer up to three appeals annually. We based our contingency planning on historical data: from 1995 (when the first appeal was filed) to the last one in 1998, we administered nine appeals, or an average of three appeals annually.

options for complying with the order can now propose an alternative method of achieving compliance. In turn, the Commission may accept the proposed method (in which case the order will be reworded), or reject it. One claimant made use of this process in 2002–2003.

Legislative changes

We finished drafting a Memorandum to Cabinet proposing changes to the *Hazardous Materials Information Review Act*, including changes concerning the Commission's role in appeal hearings (one of our commitments for this area). The legislative process, if the proposals are accepted, can take up to two years.

Partly achieved and not applicable commitments

We partly achieved one commitment in the summary table above: briefing claimants better on claims-related issues, including procedural changes. The other aspect of the commitment concerning voluntary compliance depends on statutory changes that have not yet been made.

In the absence of any appeals this year, we did not undertake the following commitments noted as not applicable in the summary table:

- convene tripartite boards
- share innovations and best practices, and
- train appeal board members.

One other commitment, to seek funds to develop guidelines and a training plan for dispute resolution, was not applicable because funds were not available.

Unfulfilled commitments

The large number of unfulfilled commitments concerning dispute resolution for 2002–2003 stems from three factors:

- overly ambitious plans, given that only two staff members and limited funds were available for all aspects of dispute resolution
- excessively detailed plans that focussed on activities rather than outcomes, and
- incomplete risk analysis of the potential level of appeals and disputes. This year we began to reassess several of our activities for their relevance or added value.

Annex: Financial Performance

Financial summary tables

Table 1: Financial requirements by authority ($ thousands)

Vote	Authority	2002–2003		
		Planned spending	**Total authorities**	**Actual**
10	Operating expenditures	3,046	3,046	3,045
(S)	Contributions to employee benefit plans	407	407	407
	Total	**3,453**	**3,453**	**3,452**

(S) means that the item is authorized by a statutory authority

Table 2: Commission planned versus actual spending ($ thousands)

	2002–2003		
	Planned spending	**Total authorities**	**Actual**
Full-time equivalents	36	36	34
Operating	3,453	3,453	3,452
Total gross expenditures	**3,453**	**3,453**	**3,452**
Less: Respendable revenues	–	–	–
Total net expenditures	**3,453**	**3,453**	**3,452**
Other revenues and expenditures			
Non-respendable revenues*	550	550	355
Cost of services provided by other departments	500	500	500
Net cost of the program	**3,403**	**3,403**	**3,597**

* Here and in table 4 below, the non-respendable revenues are claim registration fees paid by Canadian and international chemical manufacturers, distributors and employers for the registration and review of claims for exemption under the WHMIS and its related legislation.

Table 3:Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending ($ thousands)

			2002–2003		
	Actual 2000–2001	Actual 2001–2002	Planned spending	Total authorities	Actual
HMIRC	2,230	3,057	3,453	3,453	3,452
Total	**2,230**	**3,057**	**3,453**	**3,453**	**3,452**

Table 4: Non-respendable revenues ($ thousands)

			2002–2003		
	Actual 2000–2001	Actual 2001–2002	Planned revenue	Total authorities	Actual
HMIRC	733	800	550	550	355
Total non-respendable revenues	**733**	**800**	**550**	**800**	**355**

For further information:

Mail: Hazardous Materials Information Review Commission
427 Laurier Avenue West, 7th floor
Ottawa, Ontario K1A 1M3

Telephone: (613) 993-4331

Facsimile: (613) 993-5016

Web site and e-mail: www.hmirc-ccrmd.gc.ca
hmirc-ccrmd@hc-sc.gc.ca

BUDGET DES DÉPENSES

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
— 2003

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/41-2003
ISBN 0-660-62392-7

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Hazardous Materials Information Review Commission

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2003

A. Anne McLellan
Ministre de la Santé

Canada

Table des matières

I. Message du directeur général 1

II. Contexte 2

III. Résultats stratégiques du Conseil 7

1. Services à la clientèle 9
2. Conformité des fiches signalétiques 16
3. Règlement des différends 20

Annexe : Rendement financier 25

I. Message du directeur général

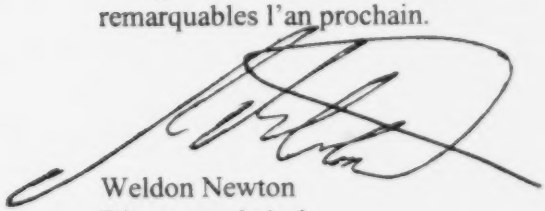
Notre *Rapport sur les plans et priorités* 2002-2003 évoquait les résultats que nous escomptions obtenir au cours de l'année qui vient de s'écouler. Le présent *Rapport sur le rendement*, présenté au Parlement ainsi qu'aux Canadiennes et aux Canadiens, décrit ce que nous avons accompli en vue d'atteindre ces résultats – résultats qui sont autant de bénéfices à long terme pour l'ensemble de la population canadienne, principale raison d'être de notre action.

Nous sommes un très petit organisme, mais nous apportons des contributions essentielles à la santé et à la sécurité des travailleurs canadiens et à la réussite des entreprises. Nous préservons le droit des travailleurs à connaître les matières dangereuses avec lesquelles ils travaillent, tout en affirmant le droit des fabricants de produits chimiques et des employeurs à protéger leurs secrets commerciaux.

L'année qui vient de s'écouler a été marquée au sceau de la consolidation et des améliorations, aussi modeste soient-elles. Notre principale priorité était d'éliminer l'arriéré des demandes accumulé entre 1999 et 2001. Après avoir obtenu des résultats insuffisants l'an dernier, les nouveaux plans que nous avons déployés pour éliminer cet arriéré commencent à porter fruit. Nous avons traité 162 % de demandes de plus provenant d'entreprises désireuses de protéger leurs secrets commerciaux que l'an dernier et avons réduit notre arriéré de 12 %. Le programme de renouveau interne qui s'est achevé il y a deux ans continue de donner des résultats, notamment au chapitre de l'efficacité et du professionnalisme de notre personnel.

Nous avons aussi amélioré la justesse, la rapidité et la clarté des informations que nous diffusons. Le présent *Rapport sur le rendement* rend compte des efforts que nous avons consentis pour fournir des évaluations fiables et équilibrées de nos activités de tous les jours et pour décrire notre rendement à la lumière des engagements que nous avons souscrits.

Je tire une grande fierté de notre personnel hautement qualifié, qui n'a pas ménagé ses efforts pour obtenir les résultats dont ce rapport fait état. Je suis persuadé que leur dévouement et leur esprit d'entreprise continueront de profiter aux travailleurs et aux entreprises du Canada et j'espère bien rendre compte d'accomplissements encore plus remarquables l'an prochain.



Weldon Newton
Directeur général
et premier dirigeant

II. Contexte

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses est investi d'un mandat stratégique en trois points :

- permettre aux fournisseurs et aux employeurs de l'industrie des matières dangereuses de protéger les renseignements commerciaux confidentiels relatifs à leurs produits;
- veiller à ce que les travailleurs connaissent les risques que les produits faisant l'objet d'une demande de dérogation font peser sur leur santé et leur sécurité; et
- proposer un système qui permet de résoudre les différends de manière juste, efficace et rentable.

La santé de la société canadienne – et la réussite économique du Canada – sont étroitement tributaires de la santé et du bien-être des particuliers et des collectivités. *Le rendement du Canada 2002*, rapport annuel sur le rendement du gouvernement du Canada, tient compte des services de santé et de sécurité au travail et de protection contre les risques qu'il est possible d'éviter dans son analyse des organismes fédéraux voués à l'amélioration de la santé des Canadiens. Les travaux du Conseil vont d'ailleurs dans ce sens, puisqu'ils aident les travailleurs canadiens à connaître les principes du maniement sûr des produits chimiques dangereux qui se trouvent sur leur lieu de travail. Parallèlement, le Conseil contribue à rehausser la compétitivité des entreprises du Canada en leur permettant de protéger les renseignements commerciaux confidentiels en rapport avec leurs produits.

Facteurs qui influent sur notre rendement

Notre mandat est de rendre des décisions sur les demandes de dérogation à l'obligation de nommer les ingrédients entrant dans la fabrication d'un produit contrôlé, c'est-à-dire dangereux. Il est toutefois impossible de prévoir le volume et la complexité des demandes que nous recevons d'une année à l'autre. Nous traitons avec plus de 100 entreprises et environ 40 % des demandes émanent de sociétés américaines. Le caractère imprévisible de nos activités a nécessairement un effet direct sur nos efforts de planification, la charge de travail de notre personnel et la rapidité des services que nous offrons.

Un autre facteur important tient à l'exactitude et à l'exhaustivité variables des renseignements fournis par les entreprises qui présentent une demande de dérogation. La manipulation et le stockage des produits chimiques dangereux au travail sont régis par le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), important corpus de lois, de règlements et de procédures, fruit d'un consensus entre les travailleurs, l'industrie et les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Ce système exige des fabricants, des fournisseurs et des employeurs qu'ils communiquent aux employés des renseignements sur les dangers des substances produites, vendues ou utilisées au travail au Canada, par le truchement de programmes d'éducation, d'étiquettes et de fiches signalétiques (FS). L'une de nos tâches est de déterminer si les FS et certaines

étiquettes sont conformes aux lois et règlements et de veiller à ce qu'elles divulguent tous les ingrédients dangereux que contient un produit donné, ses propriétés toxicologiques, toutes les précautions à prendre lors de son usage, ainsi que le traitement requis en cas d'exposition au produit. Au cours des dix dernières années, le nombre annuel moyen d'infractions identifiées sur les FS a varié entre 6,3 et 11,9 par demande, variabilité qui échappe totalement à notre contrôle mais qui influe directement sur la rapidité de nos services.

Pour atténuer les risques que des FS non conformes font peser sur la santé et la sécurité des employés canadiens, le personnel chargé de l'évaluation doit être hautement qualifié et posséder par exemple un diplôme en biologie ou en toxicologie, assorti d'une expérience de l'évaluation des substances dangereuses. Il y a peu de personnes possédant ce type de qualifications sur le marché du travail, ce qui influe directement sur notre aptitude à recruter du personnel supplémentaire pour résorber notre arriéré.

Il importe également de tenir compte du temps nécessaire à la formation d'un nouvel employé pour qu'il soit apte à analyser et évaluer les demandes. Il faut en effet compter jusqu'à un an. Du fait des répercussions commerciales et des risques que les décisions rendues par nos employés font peser sur la santé et la sécurité des travailleurs, il importe que nos efforts de formation sur les lieux de travail soient aussi poussés que possible.

Compte tenu du caractère hautement technique de la majorité de nos activités, des modifications statutaires ou réglementaires peuvent être nécessaires avant que nous puissions rationaliser certaines de nos procédures. Puisque ces modifications juridiques prennent beaucoup de temps, ces délais influent directement sur notre aptitude à réagir rapidement à la fluctuation de la demande.

> Ce symbole indique que de plus amples renseignements sont accessible sur notre site Web (http://www.hmirc-ccrmd.gc.ca) ou sur un autre site Web.

Pour plus de renseignements sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), CLIQUEZ sur http://www.hc-sc.gc.ca/hecs-sesc/simdut/index.htm

Relations stratégiques

Pour atteindre les résultats stratégiques que nous nous étions fixés, nous avons fait appel à la collaboration de deux partenaires, même si cette dernière n'a pas mobilisé beaucoup de ressources financières fédérales. Dans notre analyse des résultats stratégiques à la section III, nous précisons la contribution de chacun d'entre eux.

Mesure de notre rendement

Ce *Rapport sur le rendement* 2002-2003 rend compte de notre rendement par rapport à tous les engagements que nous avons pris dans le *Rapport sur les plans et priorités* 2002-2003. Le *Rapport sur les plans et priorités* précise de façon détaillée les activités que nous avons planifiées (au même titre que le *Rapport sur les plans et priorités* 2003-2004 qui vient d'être publié et dont nous rendrons compte l'an prochain). Conformément aux nouveaux principes en matière d'établissement de rapports fixés par le vérificateur général et le Conseil du Trésor du Canada, nos prochains *Rapports sur les plans et priorités* seront axés plus directement sur les bénéfices publics.

Lien entre nos résultats stratégiques , notre charge de travail et notre rendement

Nos trois résultats stratégiques et, partant, nos stratégies de mesure du rendement, sont étroitement liés aux principaux aspects de notre mandat. Pour préciser le contexte au sein duquel s'appliquent les différentes méthodes d'évaluation de notre rendement, nous avons jugé bon de préciser le caractère séquentiel de ce lien :

- *Services à la clientèle* : après qu'une entreprise a envoyé une demande de dérogation, un agent des services à la clientèle vérifie qu'elle est complète, puis l'enregistre. Après avoir reçu un document officiel précisant l'avis de l'évaluateur scientifique sur les renseignements qui doivent figurer sur la FS, l'agent de contrôle complète l'évaluation préliminaire de la FS en tenant compte de l'avis de l'évaluateur.
- *Conformité des fiches signalétiques* : un évaluateur scientifique examine la FS du produit (et dans certains cas, son étiquette) pour s'assurer qu'elle est exacte et complète. Cette opération nécessite l'évaluation des risques que le produit contrôlé et chacun de ses ingrédients (y compris les risques toxicologiques) font peser sur la santé, d'après les résultats publiés dans diverses publications scientifiques. L'évaluateur résume ensuite ses conclusions et recommandations dans le cadre d'un document d'avis pour l'agent de contrôle, qui décide alors si la FS est conforme et émet des ordres pour corriger les documents, le cas échéant. Tout ingrédient visé par un secret commercial est désigné par le nom (identité chimique générique) utilisé par le demandeur afin de ne pas dévoiler la véritable identité de cet ingrédient.
- *Règlement de différends* : pour éviter les conflits et identifier les problèmes avant qu'ils échappent à tout contrôle, nous avons conçu un processus d'évaluation des demandes qui permet de maximiser les échanges entre nos clients et les membres de notre personnel, plus particulièrement aux premiers stades de l'évaluation. Toute entreprise a deux possibilités de répondre à l'agent de contrôle : discuter des résultats de l'évaluation préliminaire et du document d'avis et formuler des commentaires sur

le projet d'ordre. Si le client n'est toujours pas d'accord avec l'ordre et la décision de l'agent de contrôle, il peut interjeter officiellement appel et sera à ce titre entendu par une commission d'appel indépendante convoquée par le directeur de la section d'appel du Conseil. L'avis d'appel et la décision de la commission d'appel sont publiés dans la *Gazette du Canada*. Le client peut aller plus loin en confiant l'affaire à la Cour fédérale du Canada par le biais d'une demande de contrôle judiciaire.

Méthode détaillée de mesure du rendement

Nos précédents *Rapports sur le rendement* n'ont pas rendu pleinement compte des informations sur le rendement fondées sur les faits, soit parce que nous n'avions pas affiné les informations existantes, soit parce que nous n'avions pas encore élaboré d'indicateurs efficaces de rendement. Même si nous devons encore accomplir un certain nombre de progrès à ce chapitre, le présent rapport rend compte des progrès que nous avons accomplis au cours de l'année qui vient de s'écouler.

Nous utilisons différentes méthodes pour porter les résultats obtenus à la connaissance de la haute direction, du Parlement et du public :

1. *Services à la clientèle*

- information et assistance : suivi manuel des demandes de renseignements, par rapport aux normes de service; suivi automatisé des consultations sur Internet;
- enregistrement des demandes : suivi électronique des demandes par rapport aux normes de service;
- traitement des demandes : suivi électronique et tenue de statistiques sur les demandes enregistrées au fur et à mesure de leur passage aux différentes étapes de la décision/de l'ordre;
- recouvrement des coûts : surveillance automatisée des informations financières sur les droits encaissés;
- évaluation des services à la clientèle : envoi d'un sondage à un échantillon de clients.

2. *Conformité des fiches signalétiques*

- arriéré des demandes : surveillance mensuelle et préparation d'un rapport annuel présenté au Secrétariat du Conseil du Trésor;
- infractions aux FS : surveillance des nombres absolu et moyen d'infractions et de leur nature;
- efficacité du personnel : suivi électronique du temps consacré aux différentes étapes du traitement des demandes;
- prise de décisions par les agents de contrôle.

3. *Résolution des différends*

- surveillance du nombre d'appels et de la rapidité de leur traitement;
- évaluation des résultats des procédures d'appel et des différends pour identifier les erreurs ou carences dans le traitement;
- analyse des motifs des décisions prises en commission d'appel lorsqu'elles sont contraires aux décisions de l'agent de contrôle.

Principales priorités du Conseil

Le *Rapport sur les plans et priorités* de 2002-2003 s'est donné pour priorité absolue de réduire l'important arriéré des demandes. Nous analysons les progrès accomplis à ce chapitre dans la deuxième partie de nos résultats stratégiques, à la rubrique *Conformité des fiches signalétiques*.

- Pour plus de renseignements sur notre mandat, notre rôle et nos responsabilités, prière de consulter le *Rapport sur les plans et priorités* et notre *Rapport sur le rendement* à l'adresse http://www.hmirc-ccrmd.gc.ca/français/publication/estimates.shtml.

III. Résultats stratégiques du Conseil

Initiatives gouvernementales et priorités des services publics fédéraux

En 2002-2003, nous avons poursuivi nos efforts en vue de respecter cinq initiatives gouvernementales et priorités des services publics fédéraux :

- *Gouvernement en ligne* : Notre site Web fournit des informations sur nos services, des bulletins d'information et d'autres publications ainsi que des renseignements sur certains changements comme la modification de notre grille de droits en 2002. Nos clients peuvent télécharger les formulaires de demande de dérogation ainsi que les guides sur la manière de les remplir. Nous mettons la dernière main aux plans de refonte complète de notre site pour l'an prochain de manière à ce qu'il soit plus facile à comprendre et plus convivial.

- *Gestion moderne* : Pour jeter les bases de notre plan d'action, nous avons sollicité une évaluation de notre capacité de gestion moderne en 2002-2003. S'inspirant du modèle du Secrétariat du Conseil du Trésor, les évaluateurs ont jugé que nous étions sur la bonne voie en ce qui concerne l'intégration des principes de gestion moderne. Ils ont attribué cette évolution en grande partie à notre effort approfondi de renouveau déployé de 1998-1999 à 2000-2001. Nous avons ainsi mis en place une nouvelle culture en matière de prestation de services, de reddition de comptes et d'administration moderne. Ils ont remarqué que nous étions particulièrement bien armés dans le domaine de la gestion des relations avec la clientèle, de la mesure de la satisfaction de la clientèle et de la qualité de nos rapports externes. Trois grands secteurs d'activité se distinguent également par la qualité de leurs principes de gestion : leadership stratégique, information intégrée sur le rendement et personnel motivé. Il nous faut par contre nous améliorer, notamment dans le domaine de l'information financière, de l'évaluation et de la gestion des coûts, de la gestion intégrée des risques et des techniques et outils de gestion.

- *Renforcer notre engagement vis-à-vis des langues officielles* : La haute direction du Conseil souscrit au Programme des langues officielles. Nous avons remis notre *Bilan annuel sur les langues officielles* au Secrétariat du Conseil du Trésor, au Commissaire aux langues officielles et au greffier du Comité permanent du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles. Nous encourageons l'utilisation des deux langues officielles dans le cadre des réunions du personnel et des messages électroniques et toute notre signalisation ainsi que notre site Web sont bilingues.

- *Renforcer notre capacité d'apprentissage* : Nous invitons tous les membres de notre personnel à suivre des cours et à assister à des conférences qui leur permettent d'acquérir des connaissances scientifiques spécialisées ou des connaissances et compétences dans le domaine du service public. Outre la formation linguistique obligatoire, plusieurs membres du personnel ont participé à des cours de courte durée pendant l'année (certains ont suivi plus d'un cours) sur des sujets allant de la

toxicologie respiratoire, aux normes en matière d'exposition aux substances chimiques au travail, en passant par les techniques et aptitudes de gestion pour les nouveaux superviseurs. Dans deux cas, une division entière a assisté à des ateliers. Quatorze membres du personnel ont par ailleurs pris part à des conférences organisées par des associations scientifiques et professionnelles.

- *Accroître la diversité* : Le Conseil s'est engagé à devenir plus représentatif de la société canadienne. Puisque nous sommes un très petit organisme, la proportion des membres de notre personnel parmi les quatre groupes identifiés par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* peut varier considérablement avec l'arrivée ou le départ d'un seul employé. Quoi qu'il en soit, les statistiques suivantes donnent une idée de notre respect de la Loi (les chiffres pour la fonction publique du Canada et la disponibilité de la main-d'œuvre sont les plus récents) :

Diversité du personnel du Conseil

Groupe désigné	**Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses, 2002-2003**	Fonction publique du Canada, 2001-2002	Disponibilité de la main-d'œuvre, 2000-2001
Femmes	**51,9 %**	52,1 %	48,7 %
Autochtones	**0 %**	3,6 %	1,7 %
Handicapés	**3,7 %**	5,1 %	4,8 %
Minorités visibles	**7,4 %**	6,1 %	8,7 %

Sources : Secrétariat du Conseil du Trésor, *L'équité en matière d'emploi dans la fonction publique fédérale, 2001-2002;* Commission de la fonction publique, *Rapport annuel 2001-2002.*

1. Services à la clientèle

Offrir une protection valide des renseignements commerciaux confidentiels relatifs aux produits dangereux des fournisseurs ou employeurs

Contexte

Les Services à la clientèle gèrent l'enregistrement des demandes de dérogation présentées par les fournisseurs et les employeurs qui souhaitent protéger leurs renseignements commerciaux confidentiels, tout en respectant leurs obligations de divulgation en vertu du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Ils

donnent également des renseignements et des conseils aux fournisseurs, distributeurs, employeurs et autres intervenants sur les exigences réglementaires et sur le mandat et les procédures du Conseil.

Nous enregistrons les demandes de dérogation, leur attribuons des numéros d'enregistrement et veillons à la sécurité des dossiers de demande. L'enregistrement d'une demande permet à une entreprise d'importer ou de vendre son produit jusqu'à ce que le Conseil ait statué sur la validité de la demande de dérogation, ce qui limite les perturbations commerciales. Afin de donner l'occasion à toutes les parties touchées de présenter leurs observations à l'égard d'une demande de dérogation, nous publions régulièrement un avis de dépôt dans la *Gazette du Canada*. Un agent de contrôle examine ensuite la demande à la lumière de la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses* et de son *Règlement*, prend en considération les observations de la partie touchée et rend une décision sur la validité de la demande. Le Conseil publie régulièrement les avis de ses décisions et de ses ordres dans la *Gazette du Canada*.

En 2002-2003, nos services à la clientèle ont bénéficié de l'appui du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail et de Transports Canada, qui les ont aidés à distribuer des renseignements sur les services du Conseil, dans le cadre d'un salon commercial.

Le texte de la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses* est accessible à http://laws.justice.gc.ca/fr/H-2.7/ et son *Règlement* à http://laws.justice.gc.ca/fr/H-2.7/SOR-88-456/. Pour tout renseignement sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, CLIQUEZ sur http://www.cchst.ca/.

Ressources

	En milliers de dollars	Équivalents temps plein
Dépenses prévues	691	8
Autorisations totales	691	8
Dépenses réelles	691	8

- *Dépenses prévues* : sommes que nous prévoyons dépenser au début de l'exercice financier.
- *Autorisations totales* : dépenses supplémentaires nécessaires par suite de changements de priorités et d'imprévus.
- *Dépenses réelles* : sommes que nous avons réellement dépensées.
- *Équivalents temps plein* : les besoins en personnel sont mesurés en termes d'équivalents temps plein lesquels correspondent à la durée de travail normale d'un salarié chaque semaine de l'année. Il est calculé à partir du nombre d'heures attribuées réellement ouvrées, divisé par le nombre prévu d'heures de travail.

Réalisations

1. Services à la clientèle : Résumé du rendement par rapport aux engagements	
Engagements précisés dans le *Rapport sur les plans et priorités* 2002-2003	**Rendement 2002-2003**
Rendre une décision sur la validité des demandes de dérogation au même moment où la conformité des fiches signalétiques accompagnant la demande est déterminée	Respecté
Répondre aux demandes téléphoniques dans les 48 heures suivant l'appel et dans un délai d'une semaine pour les demandes écrites	Respecté
Enregistrer les demandes dans les sept jours suivant la réception du dossier, si la documentation pertinente est complète	Respecté
Offrir un atelier au troisième trimestre pour favoriser une communication étendue avec nos intervenants tripartites (gouvernement, industrie et travailleurs) dans des domaines tels que le traitement des demandes en général et les modifications apportées à la structure de recouvrement des coûts	Non respecté
Créer des occasions d'initiatives conjointes avec nos partenaires du SIMDUT, au Canada comme à l'étranger, qui ont des intérêts et des objectifs semblables	Respecté
Lancer à l'intention des demandeurs un programme volontaire de conformité aux FS qui leur permettra de corriger les lacunes techniques de leurs FS avant même qu'elles soient examinées officiellement par un agent de contrôle	Non respecté
Lors de la promulgation des modifications réglementaires, mettre en œuvre une nouvelle structure de recouvrement des coûts	Respecté

Proposer des modifications au Règlement sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses *afin de faciliter la tâche aux demandeurs lorsqu'ils démontrent que certains renseignements concernant leurs produits sont effectivement des secrets commerciaux légitimes qui devraient rester confidentiels*	Respecté
Réaliser des études de marché sur les demandes qui n'ont pas été présentées, poursuivre les efforts de diffusion auprès de l'industrie des produits chimiques et se tenir au courant des tendances à l'échelle internationale	Partiellement respecté
Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures visant à prévenir les malentendus et les différends entre le Conseil et ses clients	Respecté
S'efforcer de faire connaître nos services et notre savoir-faire aux autres organismes de réglementation ou d'enregistrement du gouvernement	Partiellement respecté
Accroître notre investissement dans la formation et le perfectionnement de nos employés afin d'améliorer leurs connaissances sur les besoins de nos clients et leur capacité de mieux y répondre	Partiellement respecté

Nous mesurons le rendement de nos services à la clientèle à l'aune des critères suivants :

- capacité de fournir des renseignements et de venir en aide aux fournisseurs et aux employeurs;
- émission de numéros d'enregistrement; et
- décisions sur la validité des demandes d'exonération.

Notre stratégie de mesure du rendement est la suivante :
- surveiller le nombre de demandes traitées et la rapidité de leur traitement;
- surveiller notre rendement par rapport aux normes de service établies; et
- évaluer la satisfaction de la clientèle.

Information et assistance

En 2002-2003, nous avons fourni des renseignements et sommes venus en aide à nos clients et intervenants sur quatre fronts :

- *Renseignements par téléphone et par écrit* : Le personnel chargé des renseignements a suivi une formation pour répondre aux questions générales et spécifiques sur nos services et sur la procédure d'introduction d'une demande de dérogation. Nous avons reçu 150 demandes de renseignements pendant l'année. Dans tous les cas, nous avons

respecté nos normes de service qui exigeaient que nous répondions dans un délai de 48 heures aux demandes de renseignements adressées par téléphone et dans un délai d'une semaine aux demandes écrites.

- *Site Web* : Cette année, nous avons adopté un logiciel qui nous permet d'établir des statistiques sur les consultations sérieuses de notre site Web, plutôt que sur le décompte pur et simple de la fréquentation, comme c'était le cas auparavant. Nous avons ainsi recensé 33 152 visites (dont 15 585 nouvelles) au cours desquelles 90 812 pages ont été consultées et 7 627 mégaoctets d'information ont été téléchargés. Ces chiffres témoignent d'une consultation soutenue pour un organisme de notre taille doté d'une base de clients relativement spécialisés et témoignent de l'utilité générale du site pour notre clientèle. Nous avons également reçu des commentaires informels très positifs des clients qui ont visité notre site Web et qui ont ensuite contacté le Conseil.
- *Salons professionnels* : Nous avons maintenu nos efforts de communication en tenant des kiosques d'information à la Eastern Ontario Health and Safety Conference et au salon professionnel de l'Association pour la prévention des accidents industriels qui a eu lieu à Ottawa le 30 octobre 2002 et à la 21e Conférence annuelle du Nova Scotia Safety Council qui a eu lieu à Halifax les 19 et 20 mars 2003. Nous avons pris des dispositions informelles avec le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail pour assurer la distribution réciproque de nos brochures d'information lors de manifestations auxquelles un seul d'entre nous était présent. À l'occasion de l'Annual Conference and Trade Show de l'Association pour la prévention des accidents industriels qui a eu lieu à Toronto du 22 au 24 avril 2002, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail et Transports Canada ont distribué des brochures d'information sur le Conseil et nous avons pour notre part distribué des brochures sur ces derniers à la conférence et au salon professionnel d'Ottawa.
- *Courriels aux intervenants* : Nous avons mis sur pied une base de données pour renseigner les intervenants et nos clients sur nos nouvelles activités et mieux faire connaître notre rôle dans le cadre du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail. Au cours de l'année, par exemple, nous avons fourni l'adresse de notre site à plus de 1 000 préparateurs étrangers de FS. Nous avons renseigné les intervenants sur les changements dans notre grille de droits par courrier électronique, et les commentaires informels qui nous sont parvenus à l'occasion des salons professionnels et des réunions donnent à penser que les entreprises américaines et canadiennes apprécient ce type de services.

Nous avons également publié notre *Rapport annuel* 2001-2002 (juillet 2002), notre *Rapport sur le rendement* 2001-2002 (septembre 2002) et notre *Rapport sur les plans et priorités* 2003-2004 (février 2003).

Nous avons partiellement respecté l'engagement de renseigner les autres agences de réglementation et de santé et de sécurité du gouvernement sur nos services et spécialités par le truchement du Conseil des gouverneurs du Conseil. Ce conseil, qui se réunit au

moins une fois l'an, est constitué de membres nommés par le gouverneur en conseil et représente les travailleurs, les fournisseurs, les employeurs ainsi que les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. L'une des missions du conseil est de renseigner les organismes de santé et de sécurité au travail des provinces et des territoires et d'assurer la liaison avec ces derniers.

Enregistrement des demandes

Nous avons enregistré 181 demandes provenant de 39 entreprises en 2002-2003, un recul très marqué par rapport aux 369 et 305 demandes enregistrées respectivement en 2001-2002 et 2000-2001. Nous avons cherché à savoir si ce recul était lié à des facteurs économiques, mais nous n'avons rien trouvé de concluant à cet effet. Il est encore trop tôt pour déterminer si ce nombre inférieur de demandes est exceptionnel ou s'il s'agit du début d'une tendance.

L'efficacité avec laquelle nous enregistrons les demandes de dérogation est importante pour la réussite commerciale des entreprises qui sollicitent des dérogations pour cause de secrets commerciaux, car l'enregistrement leur permet de continuer d'importer, de distribuer ou de vendre leurs produits. Nos normes de service en ce qui concerne le traitement des demandes fixent l'enregistrement à un délai inférieur à sept jours et, sur demande expresse, nous pouvons enregistrer les demandes dans un délai de 48 heures. Dans les deux cas, il faut que les demandeurs aient fourni tous les renseignements nécessaires. En 2002-2003, nous avons plus que satisfait aux normes de service pour toutes les demandes complètes : sur 181 demandes, nous en avons enregistré 144 en deux jours ou moins et 23 en trois à sept jours. Sur les 14 demandes qui restaient, 13 nécessitaient des renseignements complémentaires avant que nous puissions émettre un numéro d'enregistrement (2002-2003). Une demande présentée en mars 2003 avait besoin d'éclaircissements, ce qui a reporté son enregistrement à 2003-2004.

Pour les besoins de la transparence, nous avons publié trois avis de dépôt de demandes de dérogation dans la Partie I de la *Gazette du Canada* : le 27 avril, le 20 juillet et le 14 décembre 2002.

Pour les avis, CLIQUEZ sur http://canadagazette.gc.ca/index-f.html.

Traitement des demandes

Cette année, nous avons traité les 181 demandes enregistrées, soit 162 % de plus que les 69 demandes traitées en 2001-2002 et près de 17 % de plus que les 155 demandes traitées en 2000-2001. Le traitement consiste dans l'examen des FS, dont le processus est évoqué dans l'analyse de notre deuxième résultat stratégique (*Conformité des fiches signalétiques*), et dans l'approbation ou le rejet des demandes. Nous avons publié deux avis de décision et d'ordres pour les 112 demandes de dérogation dans la Partie I de la *Gazette du Canada* : le 18 mai 2002 et le 22 février 2003.

Pour consulter les avis de décisions et d'ordres, CLIQUEZ sur http://canadagazette.gc.ca/index.f.html.

Autres activités

Recouvrement des coûts

Lorsque les modifications au *Règlement sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses* sont entrées en vigueur en juin 2002, nous avons mis en place une nouvelle grille de droits. Ce nouveau système remplace le système complexe de regroupements par un taux uniforme. Les droits applicables aux demandes représentées est par ailleurs réduit, et la réduction des droits pour les petites entreprises est maintenue. Cette nouvelle grille tient compte de nos estimations qui évaluent à environ 20 % le temps consacré au traitement de la demande dans l'intérêt du client, et à 80 % le temps consacré au traitement de la demande dans l'intérêt public. Sur les 827 000 $ de coûts du programme bénéficiant au privé en 2002-2003, nous en avons recouvré 43 %, soit 355 000 $, grâce à ces droits. Les preuves recueillies jusqu'à présent et la réduction observable des plaintes sur la complexité de notre grille de droits indiquent que nos clients sont généralement satisfaits de cette dernière.

Site Web

Dans les sections *Message du directeur général* et *Gouvernement en ligne* de notre *Rapport sur les plans et priorités*, nous précisons nos plans pour notre site Web pour 2002-2003. Nous avons accompli l'un d'entre eux : afficher les nouvelles politiques et procédures et les nouveaux règlements sur le site. Nous avons affiché un avis annonçant la version modifiée du *Règlement sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses* et, lorsque ce dernier est entré en vigueur, nous avons modifié les pages Web concernées par les changements en fournissant un hyperlien vers le *Règlement* lui-même.

Nous n'avons eu ni les fonds ni le temps, en termes de personnel, pour réaliser nos autres projets :

- continuer d'améliorer notre site Web pour apprendre aux fabricants de produits chimiques à remplir une FS;
- mettre en place un dispositif permettant de remplir les demandes de dérogation et d'acquitter les droits correspondants en ligne; ou
- offrir des fonctions de recherche ou de sécurité avancées, une tribune électronique ou une base de données électronique sur les profils de toxicité, une liste des erreurs courantes propres aux FS et des modèles et formulations standard pour les FS.

Modifications réglementaires

Le nouveau *Règlement sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses* prévoit des dispositions pour permettre aux demandeurs de donner plus facilement la preuve que certains renseignements concernant leurs produits constituent un

secret commercial légitime, conformément à l'engagement pris à cet effet dans le *Rapport sur les plans et priorités*.

Prévention des différends

Les activités que nous avons menées cette année pour concevoir et mettre en œuvre des politiques et des procédures afin d'éviter les malentendus et les différends entre le Conseil et ses clients sont évoquées ci-dessous dans le cadre de l'analyse de notre troisième résultat stratégique, *Règlement des différends*.

Formation

Pendant l'année, les membres de notre personnel ont pris part à des cours de perfectionnement professionnel (certains membres du personnel ont assisté à plus d'un cours) et huit d'entre eux ont participé à des conférences. Nous avons partiellement respecté notre engagement en matière de formation et de perfectionnement, sachant que le budget de la formation du personnel affecté aux services à la clientèle n'a pas augmenté par rapport à celui de 2001-2002.

Évaluation des services à la clientèle

Chaque année, nous envoyons un sondage par la poste à un échantillon de clients ayant introduit une demande de dérogation. Trois questions visaient à déterminer si les clients étaient satisfaits des résultats de leur demande de renseignements (le cas échéant), si la demande qu'ils avaient présentée avait été traitée rapidement et efficacement, et chaque client devait évaluer les services du Conseil sur une échelle de 1 (non satisfaisant) à 10 (très bon). En 2002-2003, nous avons envoyé des questionnaires à 28 des 39 entreprises qui avaient introduit une demande de dérogation, ce qui représente 72 % de notre clientèle; 14 y ont répondu, soit un taux de réponse de 50 %. Quatre-vingt-cinq pour cent des répondants ont donné un score de 8, 9 et 10 à nos services, dont près des deux tiers un score de 10. Nous considérons que ces résultats sont révélateurs de la qualité de nos services jusqu'à l'étape de l'enregistrement des demandes. Les résultats peuvent également servir de mise en garde précoce en cas de recul de la qualité du service nécessitant des mesures immédiates.

Engagements non respectés

Comme le montre le *Résumé du rendement par rapport aux engagements*, nous n'avons pas pu mener à bien trois des projets que nous avions prévus dans le domaine des services à la clientèle, projets qui relèvent d'engagements explicites pris dans le *Rapport sur les plans et priorités* 2002-2003. Alors que la plupart d'entre eux impliquent une somme de détails qui dépassent quelque peu le cadre de ce rapport sur le rendement (car il concerne des activités plutôt que des résultats bénéfiques aux Canadiens), il importe pour les besoins de la reddition de comptes que nous précisions les motifs de notre échec :

- atelier sur le traitement des demandes et les modifications apportées à la structure de recouvrement des coûts : nous n'avons pas obtenu un nombre suffisant de demandes de la part des entreprises pour justifier la tenue de cet atelier;

- programme volontaire de conformité aux FS pour les demandeurs : retards dans la dotation en personnel;
- études de marché sur les demandes qui n'ont pas été présentées : manque de fonds et de temps, en termes de personnel.

2. Conformité des fiches signalétiques

Renseigner les travailleurs sur les dangers que pose, pour la santé et la sécurité, l'exposition aux substances chimiques entrant dans la fabrication des produits qui font l'objet d'une demande de dérogation.

Contexte

Le secteur de la Conformité des fiches signalétiques est la branche scientifique du Conseil. Nous veillons à ce que les travailleurs connaissent les risques d'une exposition aux substances chimiques présentes dans les produits qui font l'objet d'une demande de dérogation. Pour cela, nous examinons les informations scientifiques les plus récentes sur les ingrédients qui entrent dans la fabrication du produit et nous évaluons sa FS pour s'assurer qu'elle fournit bien les renseignements en matière de santé et de sécurité pour répondre aux exigences du SIMDUT. En 2002-2003, nos évaluations scientifiques ont bénéficié du concours du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, qui a fourni des conseils spécialisés que nos évaluateurs ont pris en compte dans la préparation de leurs documents d'avis.

Associant l'avis du personnel scientifique à leurs propres observations sur la conformité des fiches signalétiques, les agents de contrôle rendent une décision et, dans certains cas, émettent un ordre de conformité.

Ressources

	En milliers de dollars	Équivalents temps plein
Dépenses prévues	2 324	26
Autorisations totales	2 324	26
Dépenses réelles	2 323	24

Réalisations

2. Conformité des fiches signalétiques : Résumé du rendement par rapport aux engagements	
Engagements précisés dans le *Rapport sur les plans et priorités* 2002-2003	**Rendement 2002-2003**
Examiner et vérifier la conformité des fiches signalétiques et dans certains cas, des étiquettes concernant des produits dangereux faisant l'objet d'une demande de dérogation	Respecté
Éliminer le recouvrement des coûts associés aux décisions concernant la conformité des fiches signalétiques rendues dans l'intérêt public, dans le cadre de la Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification *du Conseil du Trésor*	Respecté
Identifier et établir des occasions d'initiatives conjointes avec les partenaires du SIMDUT, tant au Canada qu'à l'étranger, qui ont des intérêts et des objectifs semblables	Non respecté
Accroître notre investissement dans la formation et le perfectionnement de notre personnel afin qu'il puisse se tenir au courant des nouveautés du domaine scientifique et toxicologique liées aux produits chimiques, à la santé et à la sécurité, et qu'il satisfasse à des normes de service supérieures	Respecté
Proposer des modifications à la Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses *afin de permettre aux agents de contrôle de conclure une entente de conformité avec les demandeurs*	Respecté
Adopter au sein du comité tripartite du SIMDUT une méthode proactive d'analyse et d'élaboration des questions relatives aux politiques et à l'interprétation et communiquer les résultats aux demandeurs et à l'industrie chimique	Non respecté

Nous mesurons notre rendement à l'aune des FS et étiquettes que nous jugeons conformes. En cas de non-conformité, nos agents de contrôle émettent des ordres formels de révision. Notre stratégie de mesure du rendement consiste :

- à surveiller les taux de conformité et les motifs de non-conformité; et
- à analyser toutes les décisions rendues par les commissions d'appel.

Conformité des fiches signalétiques et des étiquettes

En 2002-2003, seulement trois des 181 FS examinées étaient conformes à toutes les exigences du SIMDUT. Parmi les 178 FS non conformes, nous avons identifié 2 159 infractions spécifiques, soit 400 % de plus que les 432 infractions relevées dans les 69 demandes reçues en 2001-2002, et 49 % de plus que les 1 450 infractions des 155 demandes analysées en 2000-2001.

Le nombre moyen d'infractions relevées dans l'ensemble des demandes au cours de l'année s'est établi à 11,9; il s'agit de la moyenne la plus élevée depuis que nous avons entrepris de recueillir des statistiques il y a huit ans. Le dernier record date de 1994-1995 avec une moyenne de 10,1 infractions par demande. En 2001-2002 et 2000-2001, ces taux étaient respectivement de 6,3 et de 9,4 infractions par demande. Au cours des neuf exercices compris entre 1994-1995 et 2002-2003, le nombre total moyen d'infractions par demande s'est établi à 9.

Nous avons identifié cinq grandes catégories d'infractions : propriétés toxicologiques (884), ingrédients dangereux (368), présentation ou libellé (248), premiers soins (221) et risques d'incendie ou d'explosion (186). Les infractions qui concernent les propriétés toxicologiques et les ingrédients dangereux figuraient aussi en tête de liste au cours des deux années précédentes.

Ces trois ensembles de données donnent fortement à penser :

- que le nombre d'infractions dans une demande moyenne ne peut être prédit d'une année à l'autre; cette fluctuation agit sensiblement sur la planification de la charge de travail et, partant, sur les plans de réduction de l'arriéré des demandes au cours d'une année donnée;
- que le nombre et la proportion de FS porteuses d'informations inexactes dépassent de loin celles qui ne comportent aucune infraction, d'où la nécessité de demander à nos évaluateurs scientifiques et à nos agents de contrôle de ne pas relâcher leur vigilance; et
- que la gravité des principales catégories d'infractions peut avoir un effet direct sur la santé et la sécurité des travailleurs canadiens, d'où l'importance du mandat général du Conseil.

Aucune étiquette de produit n'a nécessité d'évaluation en 2002-2003.

Pour surveiller l'efficacité de notre personnel au titre du traitement des demandes, nous avons fixé des cibles dans le cadre de notre plan de travail interne concernant le nombre de demandes que nous espérons traiter et nous avons eu recours à un suivi informatisé pour déterminer le temps que les membres de notre personnel consacraient aux différentes étapes du traitement. Nous continuons nos travaux pour mettre au point des indicateurs valides d'efficacité qui tiennent compte des variables (dont certaines

échappent totalement à notre contrôle) qui ont en dernier ressort une influence sur l'efficacité de notre travail.

- Les statistiques sur les infractions propres aux FS figurent dans notre *Rapport annuel* 2001-2002 et celui de 2002-2003, au tableau 1 (Infractions relatives aux fiches signalétiques et demandes de dérogation), CLIQUEZ sur http://www.hmirc-ccrmd.gc.ca/francais/publication/annual.shtml.

Réduction de l'arriéré

Toutes les demandes traitées en 2002-2003 proviennent de notre arriéré, autrement dit elles ont été présentées avant l'exercice financier pris en compte dans le présent rapport. La réduction de l'arriéré constitue notre principale priorité. L'arriéré a débuté en 1999-2000, date à laquelle le nombre de demandes reçues est passé subitement à 394, soit 113 % de plus que la moyenne de 185 demandes reçues chaque année au cours des cinq années précédentes. En ajoutant les 305 demandes reçues en 2000-2001, nous nous trouvions confrontés à un arriéré de 725 demandes. Grâce à l'attribution de ressources supplémentaires pour recruter des agents de contrôle et des évaluateurs, et moyennant l'autorisation du Conseil du Trésor, nous avons instauré un plan quinquennal de réduction de l'arriéré qui a pris effet en avril 2001. Dans le *Rapport sur les plans et priorités* de 2002-2003, nous prévoyions faire passer le nombre de demandes traitées chaque année au cours de la période de planification quinquennale de 200 à 425 au cours de la troisième année et d'éliminer l'arriéré d'ici la fin de la cinquième année, soit en 2005-2006. En moins d'un an, nous avons pris conscience que ce plan n'aboutirait pas, essentiellement à cause de la pénurie de personnel qualifié et de l'accroissement inattendu du nombre de nouvelles demandes. À la fin de 2001-2002, l'arriéré s'établissait à 951, record inégalé à ce jour.

Comme nous l'avons indiqué dans le *Rapport sur le rendement* 2001-2002, nous avons au cours de cet exercice commencé à analyser en profondeur le plan quinquennal de réduction de l'arriéré. Nous avons également constaté que pour réduire le volume des demandes non traitées et le ramener à un niveau raisonnable au cours des cinq prochaines années, il faudrait augmenter nos ressources pour pouvoir traiter environ 500 demandes par an. Le Conseil du Trésor a approuvé une enveloppe supplémentaire en janvier 2003 pour l'exercice 2003-2004, exercice au cours duquel nous nous attendons à respecter les estimations révisées concernant la réduction marquée de l'arriéré.

En 2002-2003, nous avons pu réduire l'arriéré de 12 % et le ramener à 835 demandes. Nos efforts ont bénéficié par ailleurs de deux facteurs imprévus : nous avons enregistré une réduction de 48 % dans le nombre de nouvelles demandes et une augmentation de 59 % dans le nombre de demandes retirées, par rapport à l'année précédente . Même si la réduction de cette année n'est pas spectaculaire, nous avons néanmoins pu éviter une aggravation de l'arriéré pendant l'année.

Nous suivons mensuellement l'évolution de l'arriéré et rendons compte chaque année de nos progrès à ce titre au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Autres activités

Formation

La formation professionnelle continue est essentielle pour nos évaluateurs et agents de contrôle en raison de l'évolution constante des connaissances dans le domaine de la toxicologie et des dangers chimiques. En 2002-2003, les membres de notre personnel ont assisté à dix cours et à six conférences. Le personnel scientifique a également pris part à un atelier sur les normes d'exposition aux produits chimiques. Le budget de la section Conformité des fiches signalétiques en matière de formation et de perfectionnement a augmenté par rapport à 2001-2002.

Recouvrement des coûts

Nos activités dans le domaine du recouvrement des coûts, l'un de nos engagements dans ce secteur, sont analysées ci-dessus sous *Autres activités,* à la section consacrée à notre premier résultat stratégique, *Services à la clientèle.*

Changements législatifs

Nous avons mis la dernière main à la préparation d'un mémoire au Cabinet proposant des modifications à la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses*, y compris des modifications concernant les ententes de conformité (l'un de nos engagements dans ce domaine). Si ces propositions sont acceptées, le processus législatif correspondant pourra durer jusqu'à deux ans.

Engagements non respectés

Le tableau qui résume notre rendement par rapport aux engagements indique que nous n'avons pas pu mener à bien un de nos projets, à savoir l'établissement d'initiatives conjointes avec les partenaires du SIMDUT. Nous n'avons en effet identifié aucune politique ou question d'interprétation nécessitant résolution ou communication.

3. Règlement des différends

Offrir un système qui permet de régler les différends de manière équitable, efficace et rentable

Contexte

Le personnel du secteur Règlement des différends fournit les moyens qui permettent aux parties concernées par une demande de régler les différentes questions pouvant se présenter à l'issue de nos décisions et ordres. Nous identifions et résolvons les problèmes et les plaintes avant qu'il faille interjeter officiellement appel.

En 2002-2003, aucune relation stratégique avec d'autres organismes et ministères n'a été nécessaire.

Ressources

	En milliers de dollars	Équivalents temps plein
Dépenses prévues	438	2
Autorisations totales	438	2
Dépenses réelles	438	2

Réalisations

3. Règlement des différends : Résumé du rendement par rapport aux engagements	
Engagements précisés dans le *Rapport sur les plans et priorités* 2002-2003	**Rendement 2002-2003**
Convoquer des commissions tripartites indépendantes pour entendre les appels et régler les différends au sujet des décisions et des ordonnances du Conseil	Non applicable
Établir des délais de prestation des services en fonction des meilleures pratiques de gestion et d'attentes raisonnables	Non respecté
Établir un système de gestion des plaintes relatives au service	Non respecté
Améliorer la cohérence des décisions en effectuant une analyse systématique des décisions et des ordonnances du Conseil dont l'appel s'est soldé par une décision positive	Non respecté
Solliciter les réactions des clients afin d'améliorer nos services, dans le but de mettre en commun les innovations et les meilleures pratiques de gestion concernant les audiences et le processus judiciaire	Non applicable
Amélioration et rationalisation du processus de contrôle en fournissant aux demandeurs des renseignements sur le Conseil, son fonctionnement et particulièrement sur les processus de contrôle et d'appel	Non respecté
En informant davantage les demandeurs à l'étape de la pré-évaluation sur les questions liées aux demandes, y compris les récents changements de procédure et l'option de conformité volontaire	Partiellement respecté

Continuer d'améliorer et de rationaliser le processus d'appel en examinant la nomination des commissions d'appel	Non respecté
En élaborant des lignes directrices pour aider les membres et les commissions d'appel pendant les conférences sur les procédures	Non respecté
En créant un manuel sur les procédures à l'intention des membres des commissions d'appel	Non respecté
En offrant des cours officiels de formation à l'intention des membres des commissions d'appel, qui porteraient sur les appels et les tribunaux	Non applicable
En élaborant des lignes directrices sur le contenu des dossiers des agents de contrôle	Non respecté
En élaborant des outils d'évaluation et de surveillance pour évaluer la qualité de nos services et l'efficacité des changements que nous avons instaurés en vertu du programme de règlement des différends	Non respecté
En proposant des modifications à la Loi afin que le Conseil puisse jouer un rôle dans les auditions d'appel (par exemple, pour clarifier les renseignements donnés)	Respecté
Rechercher des fonds supplémentaires provenant du fonds réservé au règlement des différends de Justice Canada dans le but d'élaborer des lignes directrices et un plan de formation pour la mise en œuvre d'un processus de règlement des différends	Non applicable
Rechercher des fonds supplémentaires provenant du fonds réservé au règlement des différends de Justice Canada pour concevoir et élaborer un plan de cours et du matériel didactique	Non respecté
Rechercher des fonds supplémentaires provenant du fonds réservé au règlement des différends de Justice Canada pour offrir une formation aux membres du personnel, aux candidats et aux membres sur la manière d'aborder le processus de règlement des différends et des questions connexes	Non respecté

Nous mesurons notre rendement à l'aune des commissions tripartites indépendantes que nous convoquons pour entendre les appels et différends des demandeurs et parties

concernées par les décisions et ordres du Conseil. Notre stratégie de mesure du rendement consiste :

- à surveiller le nombre d'appels et la rapidité de leur traitement; et
- à évaluer le résultat des appels et différends.

Appels

Pour la quatrième année consécutive, aucun appel n'a été interjeté, même si nous continuons d'être prêts à en administrer jusqu'à trois par an. Nous fondons notre planification en la matière sur les données recueillies entre 1995 (date du premier appel) et 1998 (date du dernier appel), années au cours desquelles nous avons administré neuf appels, soit une moyenne de trois appels par an.

Prévention des différends

Il y a deux ans, nous avons introduit un cadre de prévention des différends pour éviter à nos clients de recourir au processus d'appel, qui est long et coûteux. Ce cadre est axé sur la transparence et la consultation. Ainsi, tous les demandeurs ont désormais la possibilité de répondre au rapport de l'évaluateur scientifique avant qu'une décision finale ne soit prise. Nous estimons qu'environ un tiers des demandes traitées cette année ont nécessité des discussions avec le demandeur à un moment donné. Cette année, nous avons mis en place un processus supplémentaire : les demandeurs qui estiment que le libellé du projet d'ordre risque de restreindre leur aptitude à se conformer à l'ordre en question peuvent désormais proposer une autre méthode. Le Conseil peut accepter la méthode proposée (auquel cas l'ordre sera reformulé) ou la rejeter. Un demandeur s'est prévalu de ce processus en 2002-2003.

Changements législatifs

Nous avons mis la dernière main à la préparation d'un mémoire au Cabinet proposant des modifications à la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses*, y compris des modifications concernant les ententes de conformité (l'un de nos engagements dans ce domaine). Si ces propositions sont acceptées, le processus législatif correspondant pourra durer jusqu'à deux ans.

Engagements partiellement respectés et non applicables

Nous avons partiellement respecté un des engagements précisés dans le tableau ci-dessus : mieux renseigner les demandeurs sur les questions liées aux demandes, et notamment sur les changements de procédure. L'autre aspect de l'engagement concernant la conformité volontaire dépend de modifications statutaires qui n'ont pas encore été apportées.

Faute d'appels cette année, nous n'avons pas eu à respecter les engagements suivants :

- convoquer des commissions tripartites;
- partager les résultats d'innovations et de meilleures pratiques; et
- assurer la formation des membres des commissions d'appel.

Nous n'avons pas pu non plus respecter l'engagement de chercher des fonds pour concevoir des lignes directrices et un plan de formation pour le règlement des différends puisque aucun fonds n'était disponible.

Engagements non respectés

Le grand nombre d'engagements non respectés concernant le règlement des différends en 2002-2003 s'explique comme suit :

- plans beaucoup trop ambitieux étant donné que seulement deux membres du personnel et des fonds limités étaient disponibles pour tous les aspects du règlement des différends;
- plans excessivement détaillés axés sur les activités plutôt que sur les résultats; et
- analyse incomplète des risques du niveau potentiel des appels et différends. Cette année, nous avons entrepris de réévaluer plusieurs de nos activités sous l'angle de leur justesse ou de leur valeur ajoutée.

Annexe : Rendement financier

Présentation des renseignements financiers

Tableau 1 : Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit	Autorisation	2002-2003		
		Dépenses prévues	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
10	Dépenses de fonctionnement	3 046	3 046	3 045
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	407	407	407
	Total	**3 453**	**3 453**	**3 452**

(S) signifie que le poste est autorisé par une autorité statutaire.

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

	2002-2003		
	Dépenses prévues	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Équivalents temps plein	36	36	34
Fonctionnement	3 453	3 453	3 452
Total des dépenses brutes	**3 453**	**3 453**	**3 452**
Moins : Recettes disponibles	–	–	–
Total des dépenses nettes	**3 453**	**3 453**	**3 452**
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles*	550	550	355
Coût des services offerts par d'autres ministères	500	500	500
Coût net du programme	**3 403**	**3 403**	**3 597**

* Dans ce tableau et dans le tableau 4 ci-dessous, les recettes non disponibles correspondent aux droits payés par les fabricants, fournisseurs, employeurs, canadiens et étrangers, de produits chimiques pour l'enregistrement et l'examen de demandes de dérogation au SIMDUT et à la législation qui s'y rapporte.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

			2002-2003		
	Dépenses réelles 2000-2001	**Dépenses réelles 2001-2002**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
CCRMD	2 230	3 057	3 453	3 453	3 452
Total	**2 230**	**3 057**	**3 453**	**3 453**	**3 452**

Tableau 4 : Recettes non disponibles (en milliers de dollars)

			2002-2003		
	Recettes réelles 2000-2001	**Recettes réelles 2001-2002**	**Recettes prévues**	**Autorisations totales**	**Recettes réelles**
CCRMD	733	800	550	550	355
Total des recettes non disponibles	**733**	**800**	**550**	**800**	**355**

Pour tout complément d'information :

Courrier : Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses
427, avenue Laurier Ouest, 7e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1M3

Téléphone : (613) 993-4331

Télécopieur : (613) 993-5016

Site Web et courriel : www.ccrmd-hmirc.gc.ca
ccrmd-hmirc@hc-sc.gc.ca